



MINISTÈRE DE LA DÉCENTRALISATION
ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

5

Indicateurs de diagnostic des risques psychosociaux

OUTILS DE LA GRH

1/ La présente annexe propose une liste non exhaustive d'indicateurs susceptibles d'être mis en place dans le cadre des plans locaux de prévention des risques psychosociaux, à des fins de diagnostic et de suivi. Chaque chef de service, chef d'établissement ou autorité territoriale pourra choisir au sein de cette liste, après consultation des instances de concertation locales, un certain nombre d'indicateurs qui lui semblent adéquats au regard des spécificités et des enjeux propres à la structure sur laquelle il exerce sa responsabilité. Les modalités de calcul sont mentionnées à titre indicatif. Plusieurs de ces indicateurs peuvent s'accompagner de différentes modalités de calcul. Dans la mesure du possible, ces indicateurs pourront être suivis au sein de chaque service, en distinguant les différentes unités de travail.

La première partie de la liste propose des indicateurs de fonctionnement et de perception, tandis que la seconde partie propose des indicateurs en santé au travail. Certains de ces indicateurs sont objectivables de façon quantitative, d'autres, les indicateurs de perception, nécessitent la réalisation d'enquêtes qualitatives de terrain via des questionnaires ou des entretiens.

2/ Au sein de cette liste, quatre indicateurs sont destinés à être suivis, à un niveau national, par la formation spécialisée « conditions de travail, hygiène santé et sécurité au travail » du Conseil commun de la fonction publique. **Ils doivent donc être suivis dans tous les plans locaux selon des modalités de calcul identiques** et faire l'objet d'une consolidation au niveau national.

Ces quatre indicateurs sont les suivants :

1 - taux d'absentéisme pour raisons de santé :

Nombre moyen de jours d'absence pour raison de santé par agent :

$$= \frac{\text{Nombre de jour d'arrêts pour maladie}}{\text{Nombre total d'agents}}$$

En distinguant 4 catégories :

- congés pour maladie ordinaire
- congés longue maladie et congés longue durée
- congés pour accidents du travail
- congés pour maladie professionnelle

Ne sont pris en compte ni les congés maternité, paternité, parentaux, formation, ni tout autre type de congé que ceux cités ci-dessus.

2 - taux de rotation des agents :

$$= \frac{\text{(Somme du nombre d'arrivées et du nombre de départs d'agents au cours de l'année)} \div 2}{\text{Effectif moyen de l'année } n}$$

L'effectif moyen est calculé en additionnant l'effectif physique à la fin de chaque mois de l'année n, le tout divisé par 12.

3 - taux de visite sur demande au médecin de prévention :

= nombre de demande de visite spontanée au médecin de prévention, pour 100 agents.

4 - nombre d'actes de violence physique envers le personnel :

En distinguant 4 catégories :

- émanant du personnel avec arrêt de travail
- émanant du personnel sans arrêt de travail
- émanant des usagers avec arrêt de travail
- émanant des usagers sans arrêt de travail

Propositions d'indicateurs de risques psychosociaux

Ce document propose une série de situations permettant de définir des indicateurs de diagnostic des risques psychosociaux.

Il se présente de la façon suivante :

Première partie : indicateurs de perception ou de vécu et indicateurs de fonctionnement :

- **colonne de gauche** : reprend les 6 dimensions du rapport Gollac cité dans le projet d'accord-cadre relatif à la prévention des RPS dans la Fonction Publique.

- **colonne de droite** : décrit des situations de risques à caractère psychosocial en s'inspirant des documents référencés*.

Seconde partie : indicateurs de santé au travail.

Partie 1 : indicateurs de perception, de vécu ou de fonctionnement, classés selon les six dimensions de Gollac

Dimensions	Sélection de situations	Précisions ou modes de calcul indicatifs
Exigences et intensité du travail	1. Durée annuelle de travail : - nombre moyen de congés pris - nombre de congés non pris	Nb moyen de congés pris : total des jours de congés pris pour l'ensemble des salariés dans l'année/effectif mensuel moyen pour l'année n
	2. Travail en horaires atypiques	Nombre de salariés travaillant de manière régulière de nuit, en fin de semaine ou avec des horaires alternants (travail posté)
	3. Absentéisme : Pour raison de santé - nombre d'arrêts pour congé maladie ordinaire - nombre d'arrêts pour longue maladie, maladie grave ou longue durée - nombre d'arrêts pour accident du travail - nombre d'arrêts pour maladie professionnelle	Nombre moyen de jours d'arrêts de chaque type par agent (= nombre de jours d'arrêts divisé par le nombre d'agents)
	4. Volume horaire supplémentaire par agent	
	5. Taux d'écrêtage	Temps travaillé en dehors des bornes de temps limites
	6. Taux de rotation (turn-over) du service	Somme du nombre d'arrivées et du nombre de départs d'agents au cours de l'année n divisé par 2, divisé par l'effectif physique moyen sur l'année n Effectif physique moyen= effectif physique à la fin de chaque mois de l'année n, divisé par 12
	7. Solde départs/embauches par an	
	8. Taux de travailleurs extérieurs ou temporaires	
	9. Nombre de postes non pourvus et durée de la vacance de poste	
	10. Nombre de demandes de mutation	
Exigences émotionnelles	11. Contact avec un public en difficulté (physique, psychologique)	
	12. Nombre d'acte de violence verbale ou physique au travail émanant de personnes extérieures au service (usagers notamment)	

* Sources : voir bibliographie jointe.

Dimensions	Sélection de situations	Précisions ou modes de calcul indicatifs
Manque d'autonomie	13. Procédures de travail sous pression du risque juridique	
	14. Proximité de la sphère politique	
	15. Possibilité d'acquérir, de développer et d'utiliser des compétences	
	16. Travail répétitif ou mécanique	
	17. Consultation des personnels sur l'évolution de leur service	
Mauvaise qualité des rapports sociaux et des relations de travail	18. Travail en collectif inexistant	
	19. Conflits	Nombre de procédures judiciaires en cours
	20. Harcèlements (fréquence)	Nombre de cas de harcèlement moral ou sexuel reconnus par la justice
	21. Représentation du personnel	Volume global d'heures de délégation utilisées ou nombre de décharges d'activité de service utilisées Nombre de réunions de personnels par an Moyens et actions des CHSCT (nombre de réunions, nombre de groupes de travail, nombre d'enquêtes menées, nombre de recours à un expert, nombre de représentants formés) Contenu des ordres du jour et compte-rendu des réunions paritaires Nombre d'accords signés Taux de participation aux élections – nombre de votants/nombre d'inscrits
	22. Grèves	Nombre d'heures ou de jours de grève à revendication locale
	23. Actes de malveillances authentifiés	Nombre d'actes de malveillance répertoriés visant les biens matériels du service
	24. Actes de violence au travail émanant de personnes internes au service	- nombre d'actes authentifiés envers le personnel (certificat médical initial, AT) - nombre d'actes authentifiés envers les usagers (certificat médical initial, AT) - nombre d'actes déclarés
Conflits de valeurs	25. Sentiment de contradiction entre le vécu au quotidien et ce qu'il serait nécessaire de faire (« qualité empêchée »)	Enquête qualitative nécessaire
	26. Inadéquation entre les convictions (éthiques) et le quotidien (sens du service public).	Enquête qualitative nécessaire
Insécurité de la situation de travail	27. Sentiment de soutenabilité de son travail tout au long de sa carrière	Enquête qualitative nécessaire

Partie 2 : indicateurs de santé au travail

Dimensions	Sélection de situations	Précisions ou modes de calcul indicatifs
Accidents du travail ou maladies professionnelles	28. Nombre d'accidents du travail	Nombre d'accidents de travail (incluant accidents de la route survenus au cours de l'activité professionnelle) ayant été reconnus : sans arrêt de travail, avec arrêt de travail, ayant provoqué le décès.
	29. Nombre de maladies professionnelles ayant été reconnues	Nombre de maladies professionnelles ayant été reconnues dont : sans incapacité, avec incapacité temporaire, avec incapacité permanente, ayant provoqué le décès Nombre de demandes d'imputabilité au service de maladies professionnelles
Symptômes ou pathologies en lien avec les RPS	30. Troubles cardio-vasculaires, TMS, anxiété, dépression, comportements à risques	
Activité du service de santé au travail	31. Visites médicales sur demande de l'agent, demandes d'aménagement de poste	

* Les données sont à rechercher en termes de taux, rapporté à l'effectif, plutôt qu'en valeur absolue.

Ex : le nombre de sanctions disciplinaires doit être rapporté à l'effectif.

